

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра адміністративного менеджменту та ЗЕД

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Пректор факультету



О. Д.
“ ”
2022 р.

“УВАЖЕНО”

на засіданні кафедри адміністративного менеджменту та ЗЕД

Протокол № 20 від “ 24 ” травня 2022 р.

Завідувач кафедри

(Луцяк В.В.)

“РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП “Адміністративний менеджмент”

Гарант ОП

(Ковтун О.А.)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

„Психологія управління та конфліктологія”

Спеціальність 073 Менеджмент
(шифр і назва спеціальності)

Спеціалізація Адміністративний менеджмент

Освітня програма Управління в закладах охорони здоров'я

Факультет аграрного менеджменту

Розробник к.е.н., доц. Костюк О.Д.
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2022 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	073 Менеджмент	
Спеціалізація	Адміністративний менеджмент	
Освітня програма	Управління в закладах охорони здоров'я	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	90	
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) <small>(якщо є в робочому навчальному плані)</small>	_____ (назва)	
Форма контролю	Іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки		_____
Семестр		_____
Лекційні заняття		6 год.
Практичні, семінарські заняття		6 год.
Лабораторні заняття		- год.
Самостійна робота		78 год.
Індивідуальні завдання		_____ год.
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –		

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: поглиблення знань стосовно природи управлінських процесів.

Завдання: формування у студентів необхідних знань та практичних навичок щодо раціоналізації управлінської діяльності на основі використання психологічних механізмів, закономірностей, прийомів, а також формування і розвиток особистих та ділових якостей.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: мету вивчення, зміст дисципліни; основні поняття психології управління як спеціальної галузі психологічної науки; сучасні підходи, що використовуються у цій системі знань; психологічний контекст управлінських відносин та психологічні закономірності управлінського процесу; соціально-психологічні механізми та методи управлінського впливу; особливості як суб'єкта управління; психологічні аспекти, інструментарій управління трудовим колективом; особливості ділового спілкування; методи проведення соціально-психологічних досліджень в управлінні соціально-економічними системами.

вміти: застосовувати психологічні знання в управлінській діяльності; визначати

закономірності управління; застосовувати методи саморозвитку особистості керівника; використовувати методи дослідження соціально-психологічних тенденцій в організації; застосовувати методи аналізу соціально-психологічних передумов результативності управлінського процесу; застосовувати соціально-психологічні методи управління, а також методи та прийоми психогігієни в управлінні.

Набуття компетентностей:

загальні компетенції (ЗК):

ЗК№4 - Здатність мотивувати людей рухатися до спільної мети, працювати в команді.

ЗК№5 - Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

ФК№4 - Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів в організації.

ФК№5 - Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

ФК№6 - Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

3. Програма та структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1.												
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи, закони та закономірності психології управління												
Тема 1. Психологічні закономірності управління. Психогігієна в управлінні							44	4	2	–	-	38
Разом за змістовим модулем 1							44	4	2	–	-	38
Змістовий модуль 2. Методологія та евристичні можливості психології управління												
Тема 2. Психологія ділового спілкування. Конфлікти.							46	2	4	-	-	40
Разом за змістовим модулем 2							46	2	4	–	-	40
Усього годин							90	6	6	–	-	78

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Психологічні закономірності управління	2
2	Типологія стилів керівництва	2
3	Психологія ділового спілкування	2
	Разом:	6

5. Самостійна робота студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Проблема психічного у вітчизняній та зарубіжній психології	2
2	Суб'єктивний та об'єктивний аспект психічного	2
3	Сучасні погляди на менеджмент	4
4	Творчість та рутинність в управлінській праці	4
5	Характеристика законів Мерфі	4
6	Формування та розвиток вольових якостей керівника	4
7	Особистість керівника та стиль управління	4
8	Саморозвиток особистості керівника у напрямку соціальної адекватності	4
9	Особливості функціонування та розвитку формальних і неформальних груп	4
10	Психологічна згуртованість як ознака колективу	4
11	Поняття команди та принципи її формування	4
12	Сутність і наслідки психологічного саботажу	4
13	Заходи щодо подолання та упередження психологічного саботажу в організації	4
14	Імідж ділової людини як елемент невербального спілкування	4
15	Психологічні прийоми впливу на партнера в процесі ділового спілкування	4
16	Психологічні особливості візуального контакту	4
17	Психологічний аналіз управлінської діяльності	4
18	Оцінка точності та валідності результатів соціально-психологічного дослідження	4
19	Емоційно-психологічна стійкість керівника	6
20	Релаксація. Принципи релаксації: переключення та компенсація	4
	Разом	78

6. Індивідуальні завдання для самостійної роботи студентів

Завдання 1. Есе “Місце та роль психології в управлінні організованою діяльністю людей”.

Завдання 2. Дати порівняльну характеристику психологічних аспектів організованої діяльності.

Завдання 3. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Психологія управління має витoki з порівняно молодого науки – психології (науки про душу) – та є її галуззю.

У процесі свого самостійного становлення та розвитку вона пережила декілька історичних періодів. У кожному періоді передбачалась участь людини в процесі управління. Дана засада обумовила виникнення різних підходів до визначення предмету психології управління: інженерно-психологічний, соціально-психологічний, суб'єкт-об'єктний.

Психологія управління – галузь психологічної науки, яка вивчає психологічні закономірності управлінської діяльності. Відтак, вона є тісно пов'язаною з менеджментом. Новою галуззю психології управління виступила психологія менеджменту.

Завдання:

1. Уявіть себе оратором, що пропагує новий науковий напрямок – психологію менеджменту. На цій підставі складіть тези свого публічного виступу серед колег по роботі (колектив до 10 осіб).
2. Під час виконання роботи:
 - наведіть визначення поняття «психологія», її засновника;
 - назвіть періоди формування психології управління;
 - визначте об'єкт і предмет психології;
 - наведіть основні складові напрями формування загальної психології;
 - визначте, на Вашу думку, які основні риси притаманні психології менеджменту.

Завдання 4. Сформувати психологічний контекст структури діяльності керівника.

Завдання 5. Проаналізувати етапи дії принципу Пітера та його особливості.

Завдання 6. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Менеджер в організації, який є суб'єктом здійснення управлінської діяльності, грає ролі, які полягають у тому, що менеджер отримує, збирає інформацію про зовнішнє і внутрішнє середовище, розповсюджує інформацію у вигляді фактів та нормативних настанов, а також роз'яснює політику, основні цілі організації, тобто виступає її представником. Результати роботи залежать від того, наскільки менеджер володіє інформацією, наскільки ясно і чітко доводить інформацію до членів організації.

Завдання:

- визначте склад структури діяльності керівника у психологічному контексті;
- охарактеризуйте управлінські відносини та їх психологічні закономірності.

Завдання 7. Порівняти критерії стабільності трудового колективу. Визначити, яким чином можна забезпечити стабільність трудового колективу в сучасних умовах.

Завдання 8. Охарактеризувати деструктивні тенденції у трудовому колективі та проаналізувати методи їх упередження. Розкрити, за допомогою яких методів можна їм запобігти.

Завдання 9. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Відповідальний за збут А і відповідальний за збут Б не можуть дійти згоди стосовно питання, що потребує спільних зусиль. У збудженому стані вони приходять до керівника і змальовують йому ситуацію, щоб він сам розв'язав проблему. Починається довга дискусія з переконливими аргументами з обох сторін. Скоро співрозмовники та сам керівник починають розуміти, що кінцевою метою є не отримання оптимального рішення, а відстоювання власних поглядів. До дискусії часто підключаються співробітники конкуруючих відділів. У результаті один з них (А і Б) програє, і в нього виникає бажання помститись за програш. Так програмується ще одна подібна гра або більш руйнівний конфлікт.

Завдання:

- визначте правильну стратегію керівника виходу з психологічної гри та розв’язання конфліктної ситуації між колегами.
- на Вашу думку, чи являється керівник для своїх підлеглих лідером?
- які заходи має застосовувати керівник, щоб уникати подібних ситуацій у колективі підприємства?

Завдання 10. Визначити категорію “особистість” та сформуванати психологічний портрет керівника.

Завдання 11. Змодельювати ситуацію, за якої людина володіє чимось одним: або владою, або впливом, або авторитетом, або лідерством. Визначити, яка із змодельованих ситуацій є найбільш типовою.

Завдання 12. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

З узагальнень практики можна виокремити одинадцять найважливіших якостей менеджера, які впливають на управлінську діяльність.

Якщо детально розглядати це питання, то якості та риси, якими повинен володіти менеджер, що досягає успіху, можна поділяють на психологічні, інтелектуальні, професійні, соціальні.

Також менеджер повинен володіти високою психологічною культурою, яка є невід’ємною частиною загальної культури людини.

Завдання:

1. Визначте поняття «особистість як суб’єкт управління».
2. Під час виконання роботи:
 - визначте особистість керівника, риси та якості менеджера;
 - розкрийте роль вольових властивостей особистості в процесі виконання функцій управління;
 - наведіть приклади ефективної побудови взаємовідносин між підприємством та клієнтами.

Завдання 13. Проаналізувати позитивні та негативні поведінкові компоненти.

Завдання 14. Подати аналітичне узагальнення заходів та прийомів щодо упередження саботажних тенденцій в організації.

Завдання 15. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Розглядають позитивні і негативні поведінкові компоненти організаційної поведінки.

Розв’язання конфліктів є складовою менеджерської діяльності. Причини виникнення і шляхи подолання конфліктів можуть бути різними. Мистецтво і професіоналізм менеджера полягають в об’єктивізмі рішень щодо їх подолання, а в ідеальному випадку – у запобіганні їх виникнення. При цьому особливу увагу необхідно приділяти суб’єктивному світу окремих індивідів, що формують колективи. Залежно від ситуації, використовують один із найбільш вживаних варіантів сценаріїв конфлікту: конкурентний і кооперативний. При цьому, мистецтво точного визначення типу конфлікту менеджером виступає головним.

Конфлікти значною мірою відображаються на людях і впливають на їх діяльність. Вони можуть приймати як активну, так і пасивну форми; можуть трансформувати групи в залежності від причин, що лежать в їх основі. Особи, які формують такі колективи можуть займати як інтервентну, так і інгерентну позицію. В будь-якому випадку такі особи є долученими до конфлікту.

Завдання:

1. Визначте поняття «організація» та «організаційна поведінка» з точки зору психології управління.
2. Під час виконання роботи:
 - визначте соціальну групу та мету її існування;

- наведіть психологічні регулятори трудової поведінки;
- розкрийте позитивні і негативні поведінкові компоненти трудової поведінки.

Завдання 16. Есе “Бесіда, полеміка, дискусія: структура та психологічні прийоми”.

Завдання 17. Провести порівняльний аналіз психологічних особливостей публічного виступу.

На основі вивченої теми, пропонується студентам вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Особливе місце у психології ділового спілкування приділяється поняттю «рапорт». Він володіє переліком характеристик, що допомагають людям знайти «спільну мову», тобто досягти рапорту. При цьому головним залишається досягнення кінцевого результату за допомогою виявлення рівнів усвідомлення конкретної людини, тобто нейролінгвістичних рівнів психотерапії.

Досягти рапорту можна за допомогою спостереження паттернів руху очей людини з різними типами домінант (візуальною, аудіальною чи кінестичною), підбору ключів доступу вербальних предикатів та калібрування сенсорних предикатів різної модальності.

У менеджерській роботі такий підхід допоможе віднайти «спільну мову» із працівниками.

Завдання:

1. Визначте функції та структуру спілкування в процесі управління.
2. Під час виконання роботи:
 - визначте, за яких умов постановка мети характеризуватиме досягнення успіху;
 - наведіть проксемічні та кінетичні особливості невербального спілкування в управлінні;
 - розкрийте зміст та результати спілкування.

Завдання 18. Провести аналіз принципів соціально-психологічного дослідження у соціально-економічних системах.

Завдання 19. Дослідити евристичні можливості соціально-психологічних досліджень в управлінській діяльності та визначити можливості використання їх результатів.

На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Підтримувати службову дисципліну краще за допомогою особистих бесід. Це прямий обов’язок у межах встановлених повноважень. Виконуючи дану роботу, доцільно домагатися їх розумного поєднання. При цьому необхідно пам’ятати, що дисципліна має бути втілена в особі самого керівника.

При доведенні наказів і розпоряджень до виконавців також необхідно використовувати метод бесіди. Необхідно прагнути, щоб бесіди допомагали вирішенню спеціальних проблем.

Для створення дружнього і працездатного колективу також використовується метод бесіди. Безпосередні бесіди, що мають особистісну спрямованість, є одним із кращих способів підвищення загальної результативності, ефективності роботи, якості її елементів, удосконалення працівників, створення дружнього і працездатного колективу. Індивідуальні цілеспрямовані бесіди потрібно проводити у відповідності до вищевикладених правил для того, щоб кожен міг чітко визначити своє місце у колективі, можливі перспективи і тощо.

Завдання:

- визначте структуру та психологічні прийоми бесіди.
- в чому різниця між методом бесіди, анкетною та тестом? Назвіть переваги та недоліки кожного методу.

Завдання 20. Емпірично дослідити причини та спрогнозувати наслідки психічного перевантаження в управлінській діяльності в конкретному колективі (групі).

Завдання 21. Есе “Основні методи психогігієни керівника”.

Завдання 22. На основі вивченої теми, студентам пропонується вирішити ситуаційну вправу.

Вихідний матеріал для роботи:

Одна з Ваших колег недавно пережила дві трагедії в особистому житті: її чоловік подав на розлучення, а мати померла. Вам її щиро шкода, але працювати вона стала гірше (звіт, складений на основі підготовлених співробітницею даних, був підданий жорсткій критиці керівництва). Ваш менеджер вимагає у Вас пояснень. Які будуть Ваші дії:

- повністю звалите всю провину на колегу.
- поясните причину, внаслідок чого звіт буд складений некоректно.
- звернетесь з проханням до керівництва посприяти у долі колеги, щоб допомогти їй вийти зі стресу, що був пов'язаний з сімейними обставинами.

7. Методи навчання: лекції, практичні і семінарські заняття, кейси, ділові ігри, самостійна робота

8. Методи контролю: усне опитування, тестове завдання

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ			
ОС Магістр напряму підготовки 073 Менеджмент	Кафедра Адміністративного менеджменту та ЗЕД	ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни Психологія управління та конфліктологія	Затверджую Зав. кафедри _____ (підпис) В.В.Луцяк
<i>Екзаменаційні запитання</i>			
1. Феномен лідерства в колективі.			
2. Сутність поняття «людський фактор»			
<i>Тестові завдання різних типів</i>			

1. Вставте пропущене слово: «... – здатність впливати на поведінку окремих осіб чи робочої групи особистими якостями, які відповідають зовнішнім і внутрішнім потребам групи».

2. "Хоторнський експеримент" проводив:

- а) А. Файоль;
- б) П. Друкер;
- в) Е. Мейо;
- г) М. Вебер.

3. Що відноситься до основних видів діяльності?

- а) форма і методи навчання;
- б) гра, навчання, праця;
- в) праця розумова і фізична;
- г) гра, праця.

4. Які види темпераментів існують за Гіпократом?

- а) сангвінічний, флегматичний, меланхолічний, холеричний;
- б) астенистичний, пікнічний, атлетичний, дистимічний;
- в) вісцеротонічний, соматичний, церебротонічний;
- г) сангвінічний, соматичний, атлетичний.

5. Які твердження характеризують авторитарний стиль керівництва?

- а) невисока активність, небажання і нездатність керівника приймати рішення;
- б) ухвалення всіх рішень керівником;
- в) прихильник розумної дисципліни;
- г) добором кадрів не займається.

6. Імідж людини – це ...

- а) уміння спілкуватися;
- б) уміння впливати на людей;
- в) уміння керувати враженням;

г) стиль поведінки.

7. Яка з наведених трансакцій веде до конфлікту у ділових відносинах:

- а) "батько – дитина";
- б) "дорослий – дорослий";
- в) "батько – батько";
- г) "дитина – дитина".

8. Об'єктивні причини управлінського конфлікту:

- а) прийняття керівниками необґрунтованих, помилкових рішень;
- б) низький авторитет конкретного управлінця;
- в) невідповідність спеціаліста до конкретної управлінської діяльності;
- г) низький інтелектуальний рівень керівника.

9. У процесі взаємодії менеджера за рахунок невербальних засобів здійснюється:

- а) до 30% комунікації;
- б) до 50% комунікації;
- в) до 65% комунікації;
- г) до 80% комунікації.

10. Вставте пропущене слово: «... – сукупність способів, прийомів і механізмів владного і лідерського впливу на підлеглих з метою забезпечення виконання ними завдань та досягнення цілей організації».

9. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з таблицею 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. протокол № 1371).

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результатами складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни **R**_{дис} (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи **R**_{нр} (до 70 балів): **R**_{дис} = **R**_{нр} + **R**_{ат}.

10. Рекомендована література

Базова

1. Богоявленська Ю.В. Психологія управління з основами соціоінтеграції (у парадигмі праксеології та синергетики). Житомир: ЖДТУ, 2017. 700 с.
2. Богоявленська Ю.В. Психологія управління. Навч. Посібник. К.: ЦУЛ, 2011. 664 с.
3. Бороздина Г.В. Психологія делового общення. М.: ИНФРА-М, 1999. 244 с.
4. Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі. Київ: Лібра, 2018. 270 с.
5. Дубравська Д.М. Основи психології. Навчальний посібник. Львів: Світ, 2001. 280 с.
6. Лозниця В.С. Основи психології та педагогіки. [К.: КНЕУ, 2011. 288 с.
7. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. К.: КНЕУ, 2018. 143 с.
8. Мельник Л.П. Психологія управління. К: МАУП, 2019. 176 с.
9. Мельничук Д.П. Психологія управління. Житомир: ЖДТУ, 2006. 72 с.
10. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління. К.: Академвидав, 2013. 568 с.
11. Основи психології. Підручник. К.: Либідь, 2009. 632 с.

12. Ходаківський Є.І. Економіка та менеджмент праці (праксеологічний аспект) Житомир: ЖДТУ, 2014. 378 с.

Допоміжна

1. Лукашевич Н.П. и др. Психология труда. [К.: МАУП, 1997. 104 с.
2. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. К.: МАУП. 2009. 152 с.
3. Потеряхин А.Л. Психология управления. Основы межличностного общения. К.: ВИРА-Р, 2017. 384 с.
4. Щокін Г.В. Як ефективно управляти людьми: психологія кадрового менеджменту. Наук.-практ. Посібник. К.: МАУП, 1999. 400 с.

11. Інформаційні ресурси

Аналітично-практичний портал з інновацій – Режим доступу: <http://www.innovations.com.ua/>.

Інтернет-портал для управлінців. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua>

Менеджмент-блог. – Режим доступу: <http://blog.management.com.ua/>.

Урядовий портал України. Електр. режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>.

Державна служба статистика України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>